

利用者による評価制度の
活用可能性を高める方策(案)

1. 検討の枠組み

利用者が活用できる制度とするには、評価制度が

- ①利用者に周知されている
- ②使いやすい(使おうと思ったときに使える)

ことが必要であるが、タクシーは、乗車方法(利用場面)に応じて、選択方法が異なる。

そこで、検討の枠組みとして、

利用者への制度周知率の向上策

を検討した上で、乗車方法(利用場面)を利用者視点で下記の3つに分類し、それぞれの方法での活用可能性を高める方策を、具体的に議論する。

電話での配車依頼による乗車

タクシー乗り場での乗車(駅、公共施設、病院など)

流しのタクシーへの乗車

上記分類ごとに、乗車方法の特徴を踏まえた上で、

- 現在、実施されている取組み
 - 今後、検討すべき方向性
- を整理する。

2. 利用者への制度周知率の向上策

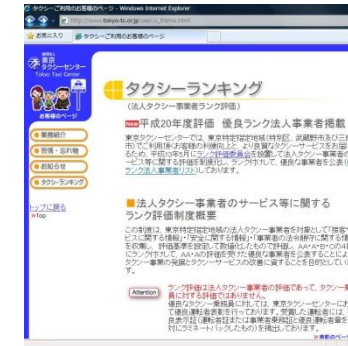
<現在、実施されている取組み>

・全国個人タクシー協会
ホームページでの制度の解説

・東京タクシーセンター
ホームページでの公表
マスコミへの公表
チラシ作成・配布



出典：
全国個人タクシー協会ホームページ



出典：
東京タクシーセンターホームページ



・事業者
車外への表示(個人＝屋上灯、法人＝証票)
車内での説明(掲示)(個人・法人)



提供：
東京タクシーセンター

<今後、検討すべき方向性>

- 業界団体及び事業者の情報発信媒体(ホームページ、メールマガジン、広報誌、ポスター)における評価制度の周知及び評価結果の公表
- マスメディアを通じた広告(テレビ、新聞、雑誌、インターネット)

2. 利用者への制度周知率の向上策

- 事業者による周知・宣伝(車内掲示、HP掲載等)
 - 評価制度の説明
 - 自社が優良事業者として評価を受けていることのPR
- 事業者による乗務員への周知
- 利用者ニーズをとりまとめる主体への周知活動



出典:台東タクシーホームページ

・乗り場管理者

実際にタクシーに乗車する利用者ではなく、**タクシー乗り場の管理者**(鉄道会社、自治体、大型施設、ホテル 等)を**「利用者」と捉えて、周知**することも重要である

・契約管理者

自治体や企業で、一括して輸送契約を締結する場合の**契約条件の一部**として、本評価制度を活用してもらうことも重要である

3. 電話での配車依頼による乗車における活用可能性の向上

<特徴>

利用者は、**事業者(または事業者グループ)をあらかじめ選択してから電話をかける**ため、利用者が評価制度を活用するには、下記を実現すべきである

- 利用者が評価制度をあらかじめ知っている
- 電話をかける時点で優良タクシーを選んでいる
- 電話をかけた後で、優良タクシーを選べる

<現在、実施されている取組み>


- ・無線協同組合では、「利用者から要望があれば、優良事業者のタクシーを配車する」という対応を行っている
- ・プレミアムタクシーを導入している事業者においては、専用予約番号を設置している事例が見られる

<専用予約番号の設置例>

あなたのご希望に応じたサービス

ワンランク上の「」のご用命なら「専用ダイヤル」

車両もサービスもワンランク上の「」は、こちらの専用電話をご利用ください。(他の車両と同じく無線配車の際には、「迎車」「迎車+予約」の他には**追加の料金は発生いたしません**)

 **XX-XXXX-XXXX** 専用

<今後、検討すべき方向性>

- 無線協同組合による「入電時の優良タクシー案内」や「優良タクシー専用予約番号の創設」

4. タクシー乗り場での乗車（駅、公共施設、病院など）における活用可能性の向上

<特徴>

利用者は、**決まった乗り場で、並んだ順番により利用する**ため、利用者が評価制度を活用するには、下記を実現すべきである。

- 優良タクシーしか乗り場にいない
- 乗り場で、優良タクシーの案内があり、優良タクシーを選ぶことができる

<現在、実施されている取組み>

- 優良運転者乗り場（新橋駅、東京駅、新宿駅）
 - タクシー事業者を選択できる仕組み（市川駅）
 - 駅ターミナルへの入構制限（JR、私鉄、自治体）
- 参考資料1 ご参照

<今後、検討すべき方向性>

- 業界団体などによる優良専用乗り場の設置
- 企業や自治体などで、契約条件として評価結果を活用

5. 流しのタクシーへの乗車における活用可能性の向上

<特徴>

利用者は、**その場に偶然やってきた車両を確認して利用する**ため、利用者が評価制度を活用するには、下記を実現すべきである。

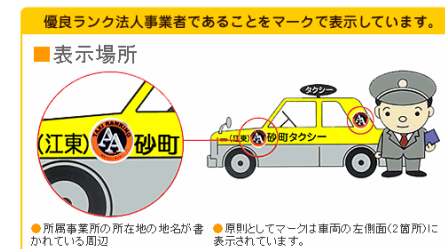
○十分な数の優良タクシーが流し営業している

○タクシーの前方遠くから見て、優良タクシーであることが視認できる

<現在、実施されている取組み>

○東京タクシーセンター

法人タクシーのうち、約8割の車両がAAまたはA(十分な数)
車体側面にAまたはAAの証票を貼付
→流しにおける視認性という観点では、課題が残る



出典: 東京タクシーセンターホームページ

○全国個人タクシー協会

- ・個人タクシーのうち、約6割の車両がマスター(十分な数)
- ・行灯

星が三つ並んだ行灯

でんでん虫の真ん中にシール

(評価を受けるインセンティブ、評価結果の変更に応じた対応コストの削減、突起物規制への対応)



出典: 全国個人タクシー協会
ホームページ



出典: 札幌個人タクシー協同組合
ホームページ

○事業者

- ・「評価」ではないが、高級タクシーを黒塗りにするなどの対応で、利用者にアピールしている事例あり
- ・特定のエリアにおいて集中的に流し営業を実施

【韓国の例】

○模範タクシー(韓国における高級タクシー)

車体の塗り分けによる一般タクシーとの差異化



模範タクシー
(黒塗りの車体)



一般タクシー
(シルバー・白色などの車体)

5. 流しのタクシーへの乗車における活用可能性の向上

<今後、検討すべき方向性>

○屋上灯

タクシーのシンボルであり、流しにおいても視認性は高い



出典: 全国個人タクシー協会
ホームページ



出典: 札幌個人タクシー協同組合
ホームページ

○証票の貼付

「乗り場」では視認性が高い



出典: 東京タクシーセンターホームページ

○表示灯

夜は、目立つ

例えば・・・

空 車

優良・空車

○前方グリル(「優良乗り場」の入構証と同様)

表示灯より視認性は劣るが、「車両前方から見える」とことと「すぐの実現可能である」ことから現実的である

○車体の色の塗り分け

極めてわかりやすい

なお、タクシーによる表示については、運輸支局ごとに定める表示規制に従う必要がある。(参考資料2 ご参照)